

## CAPÍTULO 3

### POLITICA DE COMUNICACIÓN

#### 1. PREMISAS BÁSICAS

La Política de Comunicación de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE) es de carácter estratégico y tiene el propósito fundamental de promover la transparencia de su gestión en el cumplimiento de sus fines misionales, contemplados en el Plan Estratégico Institucional.

La ANDE, como empresa estratégica en el sector eléctrico regional, establece su Política de Comunicación, orientada a la interacción, fortalecimiento, credibilidad, imagen y la confianza hacia los clientes internos y externos, a través del manejo fluido de la información generada en las diferentes áreas administrativas y técnicas de la Institución.

La Comunicación Institucional está orientada a propiciar la coherencia en la actuación de los funcionarios de la ANDE con respecto a la Misión, Visión y Valores institucionales, a la consolidación del sentido de pertenencia y el relacionamiento, fortaleciendo su imagen institucional y la visibilidad social, mediante la implementación de un plan de comunicación.

#### 2. OBJETIVO

Contar con un marco orientador que permita establecer la comunicación institucional en función de la toma de decisiones operativas y estratégicas, para lograr el fortalecimiento en la relación con los clientes internos y externos.

#### 3. ALCANCE

La Política de Comunicación aplica a todos los funcionarios de la Institución, así como también a los clientes externos.

#### 4. POLÍTICAS GENERALES

**4.1.** Promover el flujo pertinente y continuo de la comunicación institucional para atender el relacionamiento público, propiciando una comunicación efectiva con los clientes internos y externos, considerando a la comunicación como un eje estratégico orientado al cumplimiento de los principios de la transparencia y la participación ciudadana.

**4.2.** Fomentar la comunicación institucional, ordenada, sistematizada y estructurada a fin de mantener la calidad de la información, de manera a que la misma sea dinámica, integral, veraz, accesible, actualizada, transparente, confiable y oportuna.

- 4.3. Promover la realización de procesos específicos de comunicación institucional dirigida a la sociedad, acerca del resultado de la gestión institucional y su impacto en el desarrollo económico, social y ambiental de la población.

## 5. POLÍTICAS ESPECÍFICAS

- 5.1. Fomentar el buen relacionamiento con los clientes internos y externos, facilitando la comunicación y el acceso a la información de carácter institucional, a través de los diferentes medios de comunicación interno y externo, para contribuir al logro de los objetivos institucionales.
- 5.2. Adoptar mecanismos para que la difusión de la información institucional, de las gacetillas de prensa, folletos informativos, así como de materiales gráficos o audiovisuales de campañas institucionales, llegue a los clientes internos y externos de manera actualizada, clara, veraz, confiable y oportuna a través de los medios masivos de comunicación externos (Radio, Tv, Prensa escrita, Página Web Institucional, Redes sociales oficiales) e internos (correo corporativo, intranet, grupos de WhatsApp), establecidos para la difusión de información de interés institucional.
- 5.3. Impulsar la actualización de la comunicación informada a los clientes internos y externos, garantizando que la misma sea oportuna, suficiente y transparente.
- 5.4. Garantizar el libre acceso a informaciones relacionadas a la gestión institucional y de sus resultados, generando confianza y posicionamiento ante los clientes internos y externos.
- 5.5. Garantizar el libre acceso a la información pública, y la rendición de cuentas a través del cumplimiento de lo establecido en las leyes de transparencia vigentes, mediante publicaciones realizadas en la página web institucional.
- 5.6. Promover la difusión de materiales que contengan información resaltante acerca de los resultados de la gestión institucional, a través de los medios masivos de comunicación.
- 5.7. Orientar a los clientes internos y externos sobre los canales de acceso para la comunicación con la ANDE, que se encuentran disponibles en la página Web Institucional y/o aplicativo móvil para clientes internos y externos:
  - 5.7.1. Para consultas comerciales o reclamos por falta de energía eléctrica:
    - 5.7.1.1. Página web y redes sociales (Facebook y X).
    - 5.7.1.2. Aplicación para móviles Mi ANDE.
    - 5.7.1.3. Whatsapp 0962 160160 – Luz Asistente Virtual.

**5.7.2.** Para sugerencias, comentarios, denuncias de clientes internos y externos a través de la página web institucional – Sistema de Información del MECIP (SIMA):

**5.7.2.1.** Tu voz cuenta

**5.7.2.2.** Línea Ética

**5.7.2.3.** Denuncias Anticorrupción.

**5.7.2.4.** Denuncias por Robo de Energía

- 5.8.** Gestionar la participación del Presidente y autoridades de la Institución en medios masivos de comunicación, a los efectos de dar a conocer los resultados de la gestión institucional, programas y proyectos enmarcados en el Plan Maestro de Obras y del Plan Estratégico Institucional.
- 5.9.** Difundir las actividades sobre la gestión institucional del Presidente de la ANDE y de las diferentes unidades misionales de la Institución, a fin de que los clientes y grupos de interés, se informen sobre los servicios comerciales y campañas promocionales, así como de los trabajos realizados a nivel nacional, para el mejoramiento y fortalecimiento del sector eléctrico nacional.
- 5.10.** Establecer en el Plan de Comunicación Institucional las estrategias de comunicación y la política de manejo de información, así como la administración y gestión del flujo de la comunicación institucional tanto interna como externa, que está a cargo de la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo.
- 5.11.** Elaborar información de carácter institucional y canalizar a través de medios de comunicación oficiales de la ANDE en un lenguaje unificado, armónico y coherente con los principios institucionales.
- 5.12.** Fomentar la identidad institucional de los funcionarios mediante de la producción y difusión de información institucional sobre el cumplimiento de los valores misionales, estratégicos y de apoyo, a través de los canales de comunicación interna establecidos.
- 5.13.** Gestionar de manera confidencial la información, tanto interna como externa, ante situaciones extraordinarias o coyunturales que afecten o puedan afectar de manera grave la vulnerabilidad de la Institución, su imagen o su credibilidad.
- 5.14.** Impulsar canales adecuados para interactuar en la difusión de información institucional con Empresas del Sector Eléctrico Regional e Instituciones del Estado con las que se hayan suscrito convenios marco y acuerdos específicos.
- 5.15.** Difundir y reforzar los principios éticos y valores que guían el actuar de la ANDE, fomentando una cultura organizacional sólida y alineada con nuestro compromiso social.

- 5.16. Comunicar de manera clara y accesible todas las políticas institucionales, normas y procedimientos internos que rigen las operaciones de la gestión institucional.
- 5.17. Impulsar la elaboración de procedimientos efectivos relacionados a la comunicación interna y externa.
- 5.18. Sensibilizar sobre la relevancia de un sistema de control interno robusto, explicando sus beneficios para la integridad, la eficiencia operativa y la mitigación de riesgos, y cómo este protege los intereses de la ANDE y del país.
- 5.19. Definir y comunicar las funciones y responsabilidades específicas de cada nivel jerárquico y de todos los funcionarios en la implementación, ejecución y seguimiento de los controles internos, promoviendo la rendición de cuentas y la gestión responsable.
- 5.20. Garantizar que la comunicación interna y externa sea efectiva, es una responsabilidad compartida:
  - 5.20.1. El Gabinete de la Presidencia, a través de la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo, diseña y coordina los canales y mensajes estratégicos.
  - 5.20.2. Las Direcciones y Gerencias facilitan la comunicación descendente y ascendente en sus equipos, asegurando que la información sea comprendida y retroalimentada.
  - 5.20.3. Todos los funcionarios tienen el deber fundamental de mantenerse informados y participar activamente en los procesos de comunicación.

## 6. GLOSARIO

- 6.1. **Comunicación:** Acción y efecto de comunicar o comunicarse; trato, correspondencia entre dos o más personas. Exponer en común información, ideas y habilidades orientadas hacia la consecución de las metas y objetivos institucionales.
- 6.2. **Información:** Conocimiento que se tiene sobre algo. Proceso por el cual se aumentan los conocimientos sobre cualquier tema. Acción y efecto de informar o informarse, comunicar, dar noticia de una cosa.
- 6.3. **Planificación Estratégica:** Proceso para definir objetivos estratégicos para un determinado periodo, que conlleva la determinación de estrategias operativas tendientes al cumplimiento de las metas fijadas.

- 6.4. **Objetivos estratégicos:** Corresponden a declaraciones más elaboradas de las directrices estratégicas, que se presentan en general en forma de indicadores de desempeño global de la Institución.
- 6.5. **Metas:** Son la expresión de los objetivos que se desean lograr y en general se relacionan a las preguntas: ¿Qué?, ¿Cuánto?, ¿Cómo?. Su importancia radica en que si están bien definidas, permitirán medir o evaluar en el futuro el logro de los objetivos estratégicos.
- 6.6. **Clientes internos y externos:** Personas, grupos o entidades sobre las cuales la Institución tiene influencia, o es influenciada por ellas (funcionarios y personal contratado, instituciones públicas, órganos de control, organismos internacionales, proveedores y contratistas, usuarios, clientes, gremios empresariales y de trabajadores, medios de comunicación, comunidades indígenas, organizaciones sociales, la sociedad).
- 6.7. **Medios de comunicación:** Instrumentos a través de los cuales se dinamizan los mensajes institucionales y pueden ser impresos, audiovisuales y electrónicos.
- 6.8. **Correo corporativo:** Servicio que permite a funcionarios de la ANDE efectuar el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónica, ya sea interna o externa.
- 6.9. **Intranet:** Perfil de canal interactivo, buscando crear un espacio de relacionamiento y de alcance de la información, utilizando nuevas tecnologías de comunicación. A través de este canal, se pone a conocimiento de los clientes internos la Gestión Documental, Archivos, Biblioteca, artículos de interés, circulares corporativos, notas y resoluciones institucionales de interés, agenda empresarial, desafíos y metas de la Institución, directrices estratégicas, convenios interinstitucionales con empresas públicas y privadas y contratos firmados con empresas proveedoras y contratistas, entre otros.
- 6.10. **Plan de Comunicación Institucional:** diseño y elaboración del instrumento para la gestión de la comunicación institucional, dirigido al público interno y externo, conforme a lo enmarcado en el Plan Estratégico Institucional y las disposiciones legales y normas establecidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), para los Organismos e Instituciones del Estado (OEE).
- 6.11. **Tu voz cuenta:** reclamos relacionados al sistema de control interno.
- 6.12. **Línea Ética:** denuncias por presunta falta ética.
- 6.13. **Denuncias Anticorrupción:** denuncias que afecten a funcionarios de la Institución.

- 6.14. Denuncias por Robo de Energía:** denuncias de manera confidencial sobre el robo de energía eléctrica, en el marco de lo estipulado en la Ley N° 7300/2024 “Que protege la Integridad del Sistema Eléctrico, dispone la incautación y comiso de bienes asociados a dicho hecho punible y modifica el Artículo 173 de la Ley 1160/1997 – Código Penal”
- 6.15. Rendición de cuentas:** Derecho que tiene la ciudadanía a estar informada con respecto a la gestión de las entidades públicas y al deber de la máxima autoridad, de informar el resultado de su gestión. A su vez, hace referencia a la obligación que toda entidad pública tiene de informar a los organismos de control fiscal, sobre los temas pertinentes a su gestión y al uso de los recursos públicos.

**GABINETE DE PRESIDENCIA**  
**DISTRIBUCIÓN: ABCDE**  
**DP/DPS: AML – 5843**

Está a cargo del Gabinete de Presidencia (GP) en coordinación con el Departamento de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión (DP/DPS), mantener actualizados los términos de esta Política, así como aclarar su contenido a las Unidades afectadas